



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú

S.A.C. San Miguel, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Cerdan Quiroz, Paul Bryan

ASESORA:

Dra. Rey Córdova, Nérida

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Díaz Saucedo, Antonio.

PRESIDENTE

Mg. Casma, Carlos.

SECRETARIO

Dr. Rey Córdova, Nérida.

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por darme la vida, por confiar siempre en mí, por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A En primer lugar a Dios, por darme vida, por derramar sus bendiciones y por su infinito amor que dieron fuerzas para lograr mi meta.

A mis padres por su comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A los excelentes docentes que he tenido durante mi formación universitaria, por sus grandes enseñanzas y consejos de sus experiencia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Paul Bryan Cerdan Quiroz, con a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela académica profesional de Administración, me presento con la tesis titulada “Coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de Julio de 2018

.....

Paul Bryan Cerdan Quiroz

DNI. 70772750

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018” en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Paul Bryan Cerdan Quiroz.

INDICE

Página del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de Autenticidad	5
Presentación.....	6
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema	28
1.4.1 Problema general	28
1.4.2 Problemas específicos.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis General	29
1.6.2. Hipótesis Específicas	29
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General.....	30
1.7.2. Objetivos Específicos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Enfoque de investigación.....	31
2.2. Tipo de investigación.....	31

2.3.	Nivel de investigación	32
2.4.	Diseño de investigación	312
2.5.	Corte de investigación	32
2.6.	Variables, Operacionalización	33
2.7.	Población y muestra.....	34
2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.9.	Métodos de análisis de datos	37
2.10.	Aspectos éticos	37
III.	RESULTADOS	38
IV.	DISCUSIÓN.....	52
V.	CONCLUSION.....	54
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS	56
	ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1 cuadro de operacionalizacion	33
Tabla 2 Coeficientes de Alfa de Cronbach.....	36
Tabla 3 estadística de fiabilidad	36
Tabla 4 Rangos de correlación	37
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la variable coaching.....	38
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión liderazgo	39
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades	40
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión aprendizaje.....	41
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	42
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la dimensión evidencias específicas.....	43
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.....	44
Tabla 12 Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	45
Tabla 13 Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.....	46
Tabla 14 Prueba de hipótesis de Coaching y Calidad de servicio	47
Tabla 15 Prueba de hipótesis de Coaching y evidencias físicas.....	48
Tabla 16 Prueba de hipótesis de Coaching y empatía	49
Tabla 17 Prueba de hipótesis de Coaching y capacidad de respuesta	50
Tabla 18 Prueba de hipótesis de Coaching y fiabilidad.....	51

Índice de figura

Figura 1 Diagrama de barras de Coaching	38
Figura 2 Diagrama de barras de liderazgo	39
Figura 3 Diagrama de barras de habilidades	40
Figura 4 Diagrama de barras de aprendizaje	41
Figura 5 Diagrama de barras de calidad de servicio.....	42
Figura 6 Diagrama de barras de evidencias específicas	43
Figura 7 Diagrama de barras de empatía	44
Figura 8 Diagrama de barras capacidad de respuesta.....	45
Figura 9 Diagrama de barras fiabilidad	46

RESUMEN

Presente investigación titulada “Coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018”, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018. El enfoque es cuantitativo, de tipo básico, además con un nivel descriptivo-correlacional, del mismo modo con un diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 40 clientes de la empresa GDS del Perú S.A.C de San Miguel y la muestra por los 40 clientes, el muestreo fue no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, El método de análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva (tablas y gráficos) y la estadística inferencial (prueba de coeficiente Rho de Spearman) para lograr determinar la validez de las hipótesis del estudio. Se concluye que en la hipótesis general la correlación de Rho de Spearman es de 0.850, esto quiere decir que la correlación es muy alta, y la sig. Bilateral de $0.003 < 0.05$, entonces se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces existe relación entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Palabras clave: Coaching, Calidad de servicio, fiabilidad y empatía.

ABSTRACT

Present research entitled "Coaching and the quality of customer service of the company GDS del Peru S.A.C. San Miguel, 2018 ", had as its general objective To determine the relationship that exists between the use of coaching and the quality of customer service of the company GDS del Peru S.A.C. San Miguel, 2018. The approach is quantitative, basic type, also with a descriptive-correlational level, in the same way with a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 40 clients of the company GDS del Peru S.A.C of San Miguel and the sample by the 40 clients, sampling was not probabilistic. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. In addition, the method of data analysis was performed using descriptive statistics (tables and graphs) and inferential statistics (Spearman's Rho coefficient test) to determine the validity of the study hypotheses. It is concluded that in the general hypothesis Spearman's Rho correlation is 0.850, this means that the correlation is very high, and the sig. Bilateral 0.003 <0.05, then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, then there is a relationship between coaching and the quality of customer service of the company GDS del Peru S.A.C. San Miguel, 2018.

Keywords: Coaching, Quality of service, reliability and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En estos tiempos las organizaciones son más competitivas y presentan cambios en sus productos y servicios esto es a raíz de que los clientes se convierten más exigentes en los gustos y presencias, en ese sentido las compañías buscan personal calificados que puedan cubrir esas expectativas o alcanzarlo. Esto hace referencia al coaching, ya que ello está focalizado a ayudar al cliente, estimular o hacerlo reflexionar acerca de lo que requiere o necesita, asimismo, que llega alcanzar las mismas comprensiones de modo ofrecer una calidad de servicio al cliente.

En el aspecto internacional según el Diario El Mundo (2017). En la Puerta del Sol, a la sombra de la Real Casa de Correos, el pasado jueves sucedió algo similar. La escuela de coaching ANSE tomó las calles de Madrid para dar a conocer al gran público en qué consiste esta práctica. Todo el mundo ha oído hablar de ello, pero pocos lo han probado. Patricia, una de las coaches presentes, nos cuenta que encuentran todo tipo de personas, desde gente que sabe lo que es y se han acercado para dar una sesión, hasta escépticos que no creen en ello. Su idea fue salir para buscar a estos últimos. "Damos mini sesiones de ocho minutos. Para que lo prueben. Es como el amor, no lo puedes explicar, tienes que vivirlo".

Estos entrenamientos están enfocados tanto a empresas como a particulares. La ANSE trabaja con grandes multinacionales como Repsol o Airbus, nos cuenta Claude Arribas, fundador de la escuela en España. "Ayudamos a compañías a través del cambio cultural con la toma de decisiones enfocadas a resultados medibles". Claude, pese a su acento francés, domina el español. "Nuestras técnicas se basan en una actitud que permite un cambio de referencia en un sistema". Lo que hay entorno al sistema sirve a los clientes. El azar no existe. En Sol, los coaches se mueven como si bailaran una coreografía que no tiene mucho sentido. Nos explican que un sistema puede ser una familia, una empresa, una pareja... Su cometido es observar y trabajar los problemas que encuentra en dicho sistema. "El objetivo de esto es que el cliente se convierta en un individuo autónomo en el futuro".

En el aspecto nacional, se ve que en el coaching existe una gran demanda como lo indica el diario Gestión (2015). La prestación del coaching está apuntando una considerable demanda por parte de las organizaciones y directivos precisos a que la economía se está

situando más dificultoso y eso impulsa a que se “razonen nuevos modos de realizar las cosas”, anuncio Karin Meerhof, directora de Enlight. “Hay que realizar las actividades con más eficacia, razonar de modo distinto, los directivos están más angustiados, por eso se “cree que la demanda del coaching ha ido acrecentándose sobre todo para mirar nuevos métodos que produzcan más competencias para poder enfrentar las organizaciones”, aclaro a gestion.pe. A esto se añaden las permutaciones que se observan en las organizaciones y ahora se solicitan competencias que antes no eran pretendidas como la capacidad emocional, la escucha, la administración de equipos, entre otros.

El coaching es una elección para poder inspeccionar, con ese individuo, cuál es el origen de que no estén alcanzando las metas que tienen y poder descubrir nuevas probabilidades de acción o nuevas probabilidades de propagar sus acciones produciendo aprendizaje”, enfatizó.

Del mismo modo que el coaching es fundamental para una buena calidad de servicio, es como lo indica diario Gestión (2016). El vocablo coaching es un anglicismo que deriva del verbo coach, que denota preparar. En el ambiente empresarial y personal, se entiende por coaching al desarrollo interactivo y transparente moderado el cual el coach o instructor y el individuo o grupo comprometido en dicho procedimiento explora el recorrido más eficiente para obtener las metas fijadas utilizando sus propios medios y competencias.

¿Cuáles son las finalidades del coaching empresarial?

- Permitir el aproximamiento entre los colaboradores y la permuta de su inteligencia, capacidades y práctica.
- Utilizar al máximo las oportunidades que se manifiestan en el trabajo.
- Permitir el traspaso de lo aprendido a circunstancias frecuentes que brotan en el trabajo.
- Promover un medio de persistente formación, soporte y responsabilidad.
- Renovar la índole del trabajo.

Del mismo sentido, como lo indican varias fuentes es que el coaching ayuda a que dentro de la organización los empleadores trabajen en un ambiente laboral agradable y enfocado en la calidad de servicio al cliente, asimismo; llenar las expectativas de la demanda.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Obreque y Cubillos (2012). En su tesis “Construcción y validación de un instrumento de evaluación de habilidades de coaching aplicado a profesionales del coaching”. Tesis para optar le título de Psicología de la Universidad de Chile. La investigación tuvo como objetivo construir y validar un instrumento de evaluación de Habilidades de Coaching, destinado a profesionales que ejercen como coach. La metodología fue de tipo metodológico. Se concluyó que una limitación de este estudio, es que, al estar el instrumento construido desde una perspectiva cognitiva-conductual, puede resultar difícil que sea aplicable y que identifique a coaches que ejercen desde otros modelos teóricos. De hecho, al realizar un análisis cualitativo de los comentarios de los sujetos, se observó que en particular los coaches que usaban el modelo ontológico o ARO no se sentían cómodos con los reactivos del instrumento, planteando que las formas de realizar Coaching que en ellos se describían, no coincidían con el modo en que ellos concebían el ejercicio de éste. Si bien esta observación no puede ser cuantificada, entrega información relevante y que podría enmascarse en los análisis estadísticos. Por otro lado, debido a que las diferencias encontradas en los grupos evaluados no fueron muy relevantes, se podría pensar que el IHC constituiría más bien una prueba de comportamiento máximo, ya que las habilidades que conforman el instrumento, podrían ser entrenables y que, como tal los sujetos de la muestra, podrían llegar a presentarla en niveles similares por entrenamiento o debido a la formación académica y al ejercicio profesional. Así también, con respecto a no haber encontrado diferencias en los grupos por edad, sexo, experiencia y modelo podría pensar que efectivamente estas diferencias no existen en el grupo evaluado, probablemente por tratarse de un grupo muy homogeneizado: no hay que perder de vista que sólo se consideraron personas que ejercieran como coaches.

Cifuentes (2012). En su tesis “Mejoramiento del sistema de gestión de calidad enfocado en la norma ISO 9001-2008 para incrementar la competitividad de la empresa SAS ocupacional. Tesis para optar le título de Ingeniero Industrial de la Universidad Santiago de Cali. La investigación tuvo como objetivo mejorar el sistema de gestión de Calidad enfocado en la NTC ISO 9001-2008 en la empresa SAS Ocupacional. En la investigación se usó una metodología de tipo descriptiva-casual. Se concluye que la finalidad de este proyecto de grado fue determinar los requerimientos que se necesitan para

el perfeccionamiento de una de sistema de Calidad en donde se declaró la carencia de cultura orden y carece de obligación de individual, nutrida por la pérdida de seguridad en el mismo. Por otro lado, una apariencia considerable y se consiguió fijar los controles indispensables en el desarrollo de servicio, homogenizando el desarrollo de la realización de cada actividad para sintetizar los periodos de contestación a los usuarios y de esta manera incrementar el nivel de ejecución con su condición, al tonificar el desarrollo se demostró que los consumidores incrementar su nivel de subordinación con el ordenamiento y así fue aumentar la entrega por cada uno.

Maldonado (2016). En su tesis “El coaching como herramienta de desarrollo personal en mujeres entre 25 y 30 años que viven en contextos de violencia familiar”. Tesis para optar el título de Psicóloga de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. La investigación tuvo como objetivo evidenciar la importancia de la aplicación del coaching en el proceso de desarrollo personal que se dio en las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que acudieron a los talleres de “Liderando Ecuador “. La metodología fue de tipo sistemática. Se concluyó que tanto psicopatología y normalidad no son unidos por el coaching, si no que el coaching se enfoca más en el comportamiento humano, trabajando los aspectos positivos como negativos de este, direccionamiento a que las mujeres atendidas obtengan un equilibrio personal. Con esta distinción entre psicología clínica y coaching es necesario realizar un análisis de la seguridad, que se le da a los clientes y a la formación que se le exige a los coaches.

Armijos (2017). En su tesis “Coaching educativo para potenciar la motivación intrínseca hacia el aprendizaje en los estudiantes de noveno año de EGB carpintería y mecánica industrial de los talleres escuela San Patricio, durante el periodo marzo- julio 2016”. Tesis para optar el título Psicólogo de la Universidad de Chile. La investigación tuvo como objetivo que se identificara el impacto a nivel individual y grupal de la experiencia, basado en los encuentros individuales enfocados a trabajar en aspectos psicoeducativos como son el autoconcepto, los hábitos y técnicas de estudio, la auto eficiencia y la influencia de estos en la motivación hacia el aprendizaje, llevados a cabo con los adolescentes estudiantes del colegio San Patricio, en los talleres, en el periodo de marzo a julio del 2016 que formaron parte del proyecto de coaching educativo. El tipo de metodología usada en la investigación fue descriptiva. De la investigación se concluye que el coaching en el ámbito educativo es un tipo de intervención que pretende potenciar las

capacidades personales del sujeto, a través del trabajo desde un campo macro donde se abordan componentes diversos que influyen en el proceso educativo como son los afectivos, sociales, psíquicos y pedagógicos, toda esta combinación multifactorial índice en un cambio positivo en el sujeto, en este caso hacia la potenciación de la motivación intrínseca hacia el aprendizaje.

Maldonado (2016). En su tesis “El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A”. Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial de la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del coaching organizacional para desarrollar la efectividad de cada estilo de liderazgo. La metodología fue de tipo descriptiva. De los resultados de la investigación se concluye que se pudo comprobar la hipótesis inicialmente planteada que fue que el coaching directivo influencia a extender la existencia en cada estilo de liderazgo en las líneas de inspección de Fideval S.A. En un porcentaje superior del 90% de personas cambio de su estilo de liderazgo inicial a uno más positivo e influyente en sus equipos de trabajo. Por otro lado, el coaching ejecutivo desarrollo la orientación de los líderes tanto hacia las personas como a la tarea en un 22% en un promedio final convirtiéndoles en líderes de trabajo en equipo a la mayoría. Así mismo, los estilos de liderazgo que se detectó en Fideval S.A. antes del proceso de Coaching fueron el 55% estaba en la orientación Hombre- Organización y el 18% estaba en una Orientación Club Social – Medio y el resto se dividió en un porcentaje del 9% cada uno entre estilo de liderazgo autócrata, empobrecido y Medio Autócrata, Posterior a la aplicación del Coaching se evidencio el cambio cuando el 37% de las líneas de supervisión poseía un estilo de liderazgo en trabajo en equipo en un porcentaje de 18% se dividía cada uno en orientación Medio, Medio- Trabajo en Equipo y Club Social – Medio y un 9% de Trabajo en equipo- Medio.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Riveros (2016), en su tesis “Estrategia y programa de coaching para la mejora de la calidad educativa en una institución educativa de Arequipa 2015”. Tesis para optar el título de Licenciado en administración de la Universidad Nacional de San Agustín. El objetivo general fue caracterizar la Gestión del potencial humano en la Institución Educativa. El tipo de metodología que se usó en la investigación fue de tipo descriptiva. De los resultados se concluye que se encuentra el requisito de crear empresas y planteamiento

para defender la actividad de los jóvenes hoy en día en edad escolar, compete a los gobiernos al cambio de estructura y no sencillamente de leyes, urge permutar la currícula pedagógica contemporánea, incluyendo determinadas modificaciones del cómo adaptar la utilización de la tecnología para el servicio del alumno, incrementando proyectos a nivel individual a través de estudiantes que ocasionan un dictamen de seguridad y confianza, para que los estudiantes noten en el discernimiento actual y futuro instrumento de permuta y superioridad a la prestación de ellos mismos, sus descendientes y la colectividad en general. Así mismo, se descubrió, que, en la institución educativa, los elementos siempre se producen de la misma forma, pero no porque tengan un sistema operativo efectivo, sino a la falta de innovación. En estos casos la carencia de comunicación y asertividad, hace que reaparezcan las mismas equivocaciones y malas prácticas.

León (2016). En su tesis “Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo cristoforo” – región norte 2016. Tesis para optar el título de maestro en gestión del talento humano. De la Universidad Señor de Sipan. La investigación tuvo como objetivo mejorar el liderazgo de los instructores y miembros de equipo, permitiendo que todos los miembros del ILLC, tanto las autoridades como los instructores y miembros de equipo a través de este proceso de coaching desarrollen sus competencias para formarse como líderes coach basados en un liderazgo transformador. El tipo de metodología usada en la investigación fue descriptiva con un diseño no experimental. De los resultados se concluye que al calificar epistemológicamente el método de coaching y su dinámica se estima que se requiere de una constantemente ejercitación primero una valoración del coachee o equipo coacheado para establecer las facultades que se solicita fortalecer, así también alcanzar que el coachee sostenga cuál es la visión, misión y objetivos de la organización. Cabe mencionar también que el coach debe tener las competencias solicitadas para poder efectuar un coaching con resultados positivos. Por otro lado, se establecieron las tendencias históricas del método de coaching y se pudo estimar que el proceso de este ha venido evolucionando a través del tiempo, consecuencia de los dominios filosóficos y psicológicas y en la realidad se aprecia el relieve de la evolución de aptitudes y habilidades personales y profesionales como una circunstancia significativa dentro del curso de coaching bajo una perspectiva de un liderazgo transformador.

Villegas (2015). En su tesis "Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del coaching en la gestión de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fianza y Garantías Ltda. Miraflores 2015. El tipo de metodología usada en la investigación fue Descriptiva y de diseño no experimental-transversal. Se llega a afirmar que la variable independiente de coaching si influye en la Gestión de Talento Humano aumentando en gran manera el rendimiento de los colaboradores y el clima laboral dentro de la organización. Así también, se probó que, la conciencia de cada colaborador apoya en gran manera la gestión del talento humano de la empresa, porque es fundamental para la toma de decisiones como la predisposición que tiene el colaborador para desarrollarse.

Farro y Toro (2014). En su tesis "Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwán motos" en la ciudad de Chiclayo en el año 2013". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "TAIWAN MOTOS" de la ciudad de Chiclayo, en el año 2013. La metodología fue de tipo exploratoria. Luego de observar a los colaboradores se concluyó que no muestran una disponibilidad para desarrollar sus competencias y aptitudes, por otro lado, no hacen escuchar sus opiniones en cuanto a los problemas que se presentan en el trabajo, suelen mostrarse indiferentes a esto. Por lo que la aplicación del Coaching en la empresa TAIWAN MOTOS, trabajo una serie de resultados positivos en los colaboradores, mejorando el nivel de ventas del periodo estudiado.

García y Samanez (2014). En su tesis "Propuesta de un plan de coaching ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la empresa Barrick Misquichilca Pierina hljaraz, 2014". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo. La investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de plan de Coaching Ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador de área de mantenimiento de la Empresa Minera Barrick Misquichilca Pierina- Huaraz, 2014. La metodología fue de tipo descriptivo-causal. En la tesis se hizo la elaboración y validación de la propuesta del plan de coaching con el

objetivo de aumentar el desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la Empresa Minera Barrick Misquichilca Pierina - Huaraz. El plan propuesto por el estudio, obtuvo una excelente calificación por parte de los expertos que evaluaron con objetividad, suficiencia, condiciones económicas, entre otros criterios. Así también, las personas que fueron entrevistadas y encuestadas, se mostraron a favor de la aplicación del plan de coaching para aumentar el desempeño de los colaboradores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Coaching

El Coaching es un proceso de entrenamiento y aprendizaje. En las empresas se utiliza como una metodología para obtener resultados específicos y cambios actitudinales en sus empleados, tanto a nivel individual como grupal.

Según Román (2008) lo define como un conjunto de procedimientos bien estructurado, que tiene un punto de inicio (partida) y un punto final (llegada). Lo que hace la diferencia de este proceso es que el núcleo se registra en el potencial del individuo. Lo que nos hace reflexionar que el resultado no será fácil de medir.

Es preciso recalcar que el coaching es considerado como una competencia crítica perteneciente al liderazgo contemporáneo. Asimismo el líder actual necesita crear y poner en práctica una enseñanza que dé respuesta a las necesidades que se presentan al instante. En otro sentido, generar una enseñanza que se adapte a las circunstancias dentro del proceso laboral normal. (p.11)

Para Payeras (2010) el coaching es una técnica de crecimiento orientado a la obtención y perfeccionamiento de las capacidades instrumentales y de administración de los directivos, directores generales, consejeros delegados, entre otros; que identifica como finalidad el crecimiento de su nivel de rendimiento. Por ello, el resultado de hacer un coaching incurre de manera positiva tanto en los clientes como en el equipo y en el total de la organización (p.3).

Según Fernández (2008)

Las Características del Coaching son:

1. En la visión, se fundamenta en acciones: se fija en las conductas que pueden mejorar, en los factores descriptivos y objetivos del desempeño. Esto se puede mejorar siempre y cuando se describa de manera precisa y mediante el consenso de ambas partes.
2. Es interactivo: en la comunicación a través del coaching se produce intercambio de conocimientos ideas y se absuelven interrogantes
3. Responsabilidad mutua, no solo del coach: los que intervienen en este proceso asumen una responsabilidad compartida. Tanto el coach como el coachee trabajan juntos mediante una comunicación efectiva que logre mejorar el desempeño.
4. Estructura específica: la forma se compone a través de dos factores principales: un flujo y una meta de conversación. La primera requiere ampliar la información en el inicio y la segunda debe estar perfectamente definido.
5. El respeto es algo permanente. El líder comunica, en todo momento, su respeto por la persona que recibe el coaching. (p.18).

Según Payeras (2010). Las aplicaciones del Coaching son:

Liderar equipos: si bien no es trabajo del coach externo darle una charla al cliente acerca de trabajo en equipo. Este si puede intervenir con el fin de identificar los obstáculos y negativas que se presentan con mayor frecuencia en los integrantes del grupo. Por otro lado, también permite identificar las deficiencias que manifiesta el cliente acerca de su rendimiento del empleado al equipo. Un líder no existe, sin un equipo.

Aprender a escuchar y a leer la organización: muchas veces en algunos tipos de liderazgo se presenta una relación sesgada entre la organización y sus integrantes. Esto se debe a que muchas veces nos dejamos llevar por nuestras percepciones de ver las cosas

Análisis de ciertas promociones: si bien la manera ideal de analizar una promoción es por medio de la descripción de los perfiles de competencia y una calificación exhaustiva de los postulantes, algunas promociones y niveles es complicado realizar así, ya que existen diferentes niveles de estatus que no se pueden aplicar ciertos criterios de evaluación (pp.12-13).

Dimensiones

Liderazgo: es el proceso de influencia por medio de la motivación en las personas para cumplir con los objetivos deseados.

Según Editorial Vértice (2015):

El liderazgo es un papel que uno se atribuye en un grupo, ocasionado por la competencia del líder, quien establece una meta al grupo que le asigna tal estatus. Si una meta no hay adhesión y sin adhesión no se origina un grupo.

El guiar es un papel de atributo asociativo, causado por la cabidad del líder para proporcionar un común al grupo que se le asigna tal estatus. Sin finalidad común no hay adhesión, sin cohesión no hay asociación. Por ende, el liderazgo ocurre cuando una señalada posición de demanda que una persona inflencie y coordine las actividades para la ubicación de las actividades de un grupo hacia la obtención de un objetivo común (p.3).

Según National Minority AIDS Council (2015).

Liderazgo transforma una visión en objetividad. Para actuar encima de los simpatizantes de manera que estos muestren una predisposición para el cambio, un líder necesita una serie determinada de competencias que guíen sus acciones. Estas habilidades se pueden comprender como las herramientas internas para dirigir a los colaboradores, conduciendo los procesos, y dirigir a la empresa hacia objetivos en común que le accedan lograr su misión.

Las aptitudes de liderazgo incluyen:

Capacidades de liderazgo: los líderes tienen atributos (convicciones, valores, comportamiento, personalidad, inteligencia, intrepidez y destrezas) que originan que la multitud sienta orgullo de seguir sus pasos. Brindan una sensación de seguridad y autorizan a agrupar a las tropas y elevar la moral en el momento que hay dificultades.

Visión: Un líder posee la habilidad de aumentar el rendimiento en las áreas más precisas de progreso. Originan y crean objetivos y pueden mostrar de una forma muy clara una visión que los colaboradores se estipulan motivados de conseguir.

Desarrollo de equipos: Un líder extiende agrupaciones de alto provecho que se juntan para cooperar en el cumplimiento de una meta en común, en lugar de dejar sencillamente que las metas queden sin asignar.

Fallo de polémica con beneficio entre ambas partes: Un líder puede ciertamente solucionar disconformidades y enfrentamientos. Solucionan desacuerdos al orientarse en resolver dudas evitando agraviar el ego de las personas. Suministrar soportes y práctica a diferentes líderes y valoran las competencias de dispositivos alternos de decisión de disputas. Un buen líder es inamovible en los asuntos y flexible con los individuos.

Evaluación precisa y ágil de la situación: la responsabilidad es asumida por los líderes en caso se presente alguna situación que lo requiera y al mismo tiempo dan la solución a tiempo.

Capacitación y/o preparación: el líder reconoce que los errores representan una oportunidad de enseñanza. La capacitación facilita un estudio del rendimiento, entrenamiento y contribución para el crecimiento profesional a fin de incrementar el éxito personal y grupal.

Compromiso de colaboración del trabajador: el líder incentiva el involucramiento de los trabajadores durante la fase de planificar y tomar decisiones. Otorgan la confianza, transfiriendo la autoridad a los trabajadores para que puedan realizar sus tareas de forma apropiada y eficientemente. (pp. 11-12)

Habilidades: Es la destreza o capacidad que una persona tiene para ejercer determinada actividad.

Según Ministerio de educación (2000). Indica que:

Las habilidades sociales son aquellas situaciones en el que se manifiesta un comportamiento particular que permita maximizar la posibilidad de garantizar o conservar el reforzamiento o disminuir la posibilidad de sanción de carácter social propia del comportamiento. La raíz de estas definiciones nace de habilidades interpersonales particulares que permite relacionarse con el entorno social de manera satisfactoria. (p.18).

Según Ortego, et al. (2016). Menciona que:

Las habilidades sociales son adquiridas usualmente a causa de diferentes sistemas básicos de enseñanza. Entre los cuales están: el modelado o aprendizaje de observación, el feedback, el reforzamiento positivo directivo de las habilidades y desarrollo de las expectativas cognitivas con relación a las disposiciones interpersonales (p. 6).

Aprendizaje: Es la acción y efecto de aprender durante el proceso de asimilación de información mediante el cual se adquieren nuevos conocimientos, técnicas o habilidades.

Según Schunk (1997). Menciona que:

Es la transformación de la conducta o la evolución de las capacidades del comportamiento. Se emplea la palabra aprendizaje para definir aquella situación en el que una persona convierte su capacidad de realizar algo que antes no lo podía hacer o que lo realiza de manera distinta al anterior. El aprendizaje manifiesta el despliegue de acciones nuevas o mejoradas, de forma cognitiva, se puede decir que el aprender es inferencial, debido a que no se puede observar de manera directa ya que solo se permite ver el producto de la acción. La evaluación del aprendizaje se realiza en base a las expresiones verbales, escritas y conductuales. Por otro lado, esta definición hace referencia a una nueva forma específica de comportarse, debido a que el individuo absorbe nuevos conocimientos, habilidades y creencias que son manifestadas abiertamente, a esto se le atribuye la palabra aprendizaje (p.3).

Dinámica de trabajo: son técnicas de discusión verbal cuyo objetivo es debatir sobre un tema o resolver un problema de forma grupal, los más empleados son el foro, el debate, el panel y la tormenta o lluvia de ideas.

Según Liderazgo y mercado (2015). Infiere que:

Las dinámicas grupales son instrumentos desarrollados para temas definidos, de manera que los participantes puedan aplicar sus esfuerzos y construir una conclusión de manera sencilla y entretenida, en la mayoría de veces. Se utilizan en diferentes casos, sin embargo son considerados muy útiles en el desarrollo de temas complicado. Es por ello que se les considera como medios y no como fines. Las dinámicas de trabajo son desarrolladas en un ambiente cordial, en el que motive los deseos de aprendizaje de los participantes. Esto a su vez, promueve el involucramiento voluntario (sin obligar su participación) y la conciencia

grupal. A través de la dinámica grupal se puede trabajar un tema de forma simple y entretenida. Asimismo, se debe mantener claro el tema principal de la dinámica en todo momento a fin de evitar el propósito fundamental. Por tal motivo, existe un coordinador, encargado de guiar la dinámica conoce los lineamientos, que le permitan aplicar variantes (según lo requiera) para encaminar oportunamente los objetivos definidos (p. 18).

1.3.2 Calidad de servicio

Implementa garantizar la plena satisfacción de necesidades de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, adicionalmente, recomienden a otros clientes.

Riveros (2007) señala que hace referencia al nivel en que se cumplen con las necesidades que demande el cliente respecto al producto o servicio y son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.

Hoffman & Bateson, 2011. La mejor forma de comenzar un estudio acerca de la calidad de servicio, requiere en primer término en diferenciar la satisfacción del cliente de la calidad del servicio.

Gremler, Zeithaml, & Bitner. (2009) es una herramienta primordial para identificar la percepción de los clientes, la calidad de servicio es el componente esencial al momento de evaluar la consideración de los clientes (p. 111)

Según Velazco (2010). Acota que:

La valoración de la calidad de servicio que perciben los clientes, no desintegra sus elementos. La establece de manera íntegra. Lo que resalta es el impacto en su totalidad y no el éxito parcial de alguna acción en particular

La peor es cuando el usuario o cliente se detiene en la parte más débil de una cadena de calidad, generalizando así estos defectos en todo el servicio.

Por lo tanto, es importante que en todas las políticas de calidad de servicio alcancen la mayor homogeneidad de sus elementos. Así como en una oferta, sea de un producto o presentación, se juzga de manera general, se puede decir que en los servicios la calidad es total o simplemente no existe. (p.249).

Según Editorial Vértice (2008), menciona que:

Se puede decir que la calidad se compone de todas las características, así como el aspecto que pueda tener un producto y/o servicio, siempre y cuando tengan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores.

Por otro lado, un servicio se puede definir como el conjunto de las prestaciones que el cliente espera de la compra de un producto o la prestación de un servicio básico, como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del mismo (pp.1-3).

Dimensiones

a) Evidencias físicas

Es la parte del servicio que los clientes pueden percibir de forma tangible como:

- Instalaciones físicas
- Apariencia del personal
- Equipos para prestar el servicio
- Documentos y demás elementos de apoyo al servicio

b) Empatía

Es la disposición de ofrecer una atención personalizada como seguridad a los clientes. Se manifiestan en las siguientes características:

- Compromiso con el cliente
- Amabilidad
- Relación con los clientes
- Disposición para resolución de conflictos

a) Capacidad de respuesta

Es la disposición que tiene una empresa, para dar respuestas rápidas a los clientes y proporcionando un servicio que supere las expectativas del mismo.

b) Fiabilidad

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- Garantía
- Eficiencia
- El servicio se presta en el tiempo especificado
- Cuidado

Propiedades de los servicios

Según Fontalvo y Vergara (2000). Infiere que:

Los servicios presentan una serie de propiedades y características, como las que se mencionan a continuación:

- Son tangibles.
- Se usan una sola vez.
- Al mismo tiempo que se producen, también se consumen.
- Si no hay un cliente, no se puede hacer la prestación del servicio.
- Una vez realizado el servicio no se vuelve reformar.
- Para respaldar la calidad en el servicio hay que proyectar la realización de este con suficiente anterioridad.
- Deben constituir responsabilidades precisas para complacer las peculiaridades y perspectivas del usuario.
- La realización de la prestación es muy individual, de modo que, la calidad casi está definida por una prestación que se garantiza de modo individual (p.23).

Cliente

Se refiere a la persona que mediante un pago accede a un producto o servicio.

Se garantiza en aquellas organizaciones que poseen mediadores, es decir, su cliente no es el cliente final, no hay relación directa con el usuario del bien (Prats, 2005).

Es evidente que una identificación extensa y precisa de los clientes es elemental para el éxito de cualquier estudio acerca de la satisfacción del cliente (Dutka & Mazia, 1998).

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el uso del coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el uso del coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C San Miguel, 2018?

¿Qué relación existe entre el uso del coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018?

¿Qué relación existe entre el uso del coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018?

¿Qué relación existe entre el uso del coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente proyecto de investigación tiene como importancia abrir nuevos caminos para estudios posteriores que desarrollen un tema similar al que se está presentando aquí, sirviendo como una guía referencial. Además, los beneficios se enfoca en los conocimientos que se van adquirir durante la carrera profesional y permitirá sentar las bases que surgen a partir de la presente problemática.

Asimismo los aportes consisten en la fundamentación del coaching y su relación con la calidad de servicio donde este constituye un elemento dinamizador de la empresa GDS del Perú S.A.C. en san miguel.

Por otro lado, para la justificación teórica se sustenta en provocar una reflexión con respecto a la variable coaching y la calidad de servicio, asimismo incrementar algún conocimiento a la sociedad con la problemática que se formula en la tesis. Como lo indica Bernal (2006) menciona que “Existe una justificación teórica ya que el fin del proyecto es provocar reflexión y debate académico sobre las teorías, confrontar un conocimiento, contrastar resultados o hacer epistemología del saber existente” (pp.106).

Asimismo, en la justificación práctica se fundamenta en optar algún grado académico, del mismo modo que dar soluciones para aquellas organizaciones que pasan por la misma problemática y de alguna forma contribuir al desarrollo. Es como precisa Valderrama (2015) “Se manifiesta el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener el título académico o, si es el caso, por contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a las organizaciones empresariales, públicas o privadas” (p. 141).

Por último, en la justificación metodológica pone en manifiesto a la tesis el diseño no experimental, por lo que no se manipularan las variables pero si profundizar el aprendizaje de ambas variables y es como comenta Méndez (como se citó en Bernal, 2010, p. 107) “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el uso del coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre el uso del coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2018.

Existe relación significativa entre el uso del coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Existe relación significativa entre el uso del coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Existe relación significativa entre el uso del coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Determinar la relación que existe entre el uso del coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Enfoque de investigación

Cuantitativo

Esta investigación la medición de los resultados se hace uso de la estadística, además del análisis de las hipótesis planteadas con respecto a las variables estudiadas.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.2. Tipo de investigación

De acuerdo con Valderrama (2015), la investigación aplicada:

También se le designa “dinámica”, “empírica”, “activa” o “práctica”. Están profundamente unidas en cuanto a la indagación esencial, debido a que obedece a los hallazgos y contribuciones hipotéticos para ejecutar la resolución de inconvenientes, con la finalidad de crear prosperidad al medio e general (p.164).

Para esta investigación es de tipo aplicada ya que se desea implantar el uso de coaching y a partir de ello ver los cambios positivos de acuerdo con la problemática de la empresa GDS del Perú.

2.3. Nivel de investigación

Descriptivo- correlacional

La investigación tiene un nivel descriptivo ya que primero se busca las características de ambas variables, por otro lado corresponde a un nivel correlacional porque se desea saber si ambas variables guardan relación.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Con los estudios se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Diseño de investigación

No experimental

La investigación es de diseño no experimental porque no se manipularan las variables solo se realizará el estudio debido para obtener mejoras en la problemática.

Valderrama (2015), señala que en el diseño no experimental “Se lleva a cabo sin manipular la (s) variable (s) independiente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación” (p. 178).

2.4. Corte de investigación

Transversal

En la presente tesis tiene como corte transversal ya que la medición del instrumento será medido en un solo tiempo, es decir en este caso el instrumento es la encuesta y será medido a los clientes de la empresa a estudiar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea” (p. 154).

2.5. Variables, Operacionalización

Tabla 1 cuadro de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escalas
Coaching	<p>Según Roman (2008) define que el coaching es un proceso bien definido, que cuenta con puntos de partida y de llegada. Lo que resulta diferente es que el corazón del proceso se inscribe en el potencial de la persona. Esto hace que el éxito no resulte sencillo de medir.</p> <p>Está claro que el coaching es una de las habilidades críticas del liderazgo contemporáneo. Debido a los cambios tan profundos y tan rápidos que se están produciendo, el líder requiere generar y aplicar un aprendizaje que responda a las necesidades del momento. Provocar un aprendizaje que se de en la misma dinámica del trabajo (p.11).</p>	El coaching sera medido a traves de los indices de liderazgo, habilidades y aprendizaje.	Liderazgo	Atribucion grupal Capacidad Estatus Influencia	Cuestionario de Encuesta	1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
			Habilidades	Comportamiento social Reforzamiento Habilidades Interpersonales Experimental		1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
			Aprendizaje	Conducta Nuevas acciones Conocimientos Expresiones		1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
Calidad de servicio	Riveros (2007). Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que lo hace preferido el cliente y son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.	La calidad de servicio sera medida a traves de los indices de Evidencias físicas, empatia, capacidad de respuesta y fiabilidad.	Evidencias físicas	Instalación física Apariencia del personal Accesibilidad Calidad del Producto	Cuestionario de Encuesta	1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
			Empatia	Compromiso con el cliente Grado de comunicación Cortesía y amabilidad Dedicacion de tiempo		1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
			Capacidad de respuesta	Disposición Habilidad Seguridad Confiabilidad		1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno
			Fiabilidad	Garantía Eficiencia Tiempo establecido Cuidado		1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno

2.6. Población y muestra

Unidad de análisis

Clientes de la empresa GDS del Perú S.A.C.

Población

La población de la presente investigación es 40 clientes de la empresa GDS del Perú S.A.C de San Miguel.

Muestra

Se utilizó a la población como muestra, esto quiere decir que es una muestra censal que está conformada por 40 clientes de la empresa GDS del Perú S.A.C de San Miguel. Por otro lado, la muestra es censal ya que se cogerá a toda la población de acuerdo al criterio del investigador.

Según Pérez (2010, p.138). “Censal o censo demanda indagación sobre evidentes peculiaridades de todos y cada uno de los componentes que forman la población”

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.7.1. Técnica

Para este estudio la técnica es la encuesta, ya que nos permite conseguir datos exactos de lo que se desea demostrar, por otro lado el siguiente autor no define de ello.

Según Bernal (2010): En investigación científica hay una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas (p. 192).

2.7.2. Instrumento

Es la recolección de datos, se refiere a cualquier tipo de recursos que utiliza el investigador para obtener información.

En el estudio que es “Uso del coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018” se tiene como instrumento el cuestionario, para ello el autor lo define así.

Valderrama (2015) El indagador utiliza para guardar y la recolección de datos herramientas tales como manuales, exámenes o pruebas de cualidades, como Likert, semántico y de Guttman; también como Checklist, gestión de inventarios, registro de referencia de protección (p.195).

2.7.3. Validez

Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir. Además, La Torre (citado por Valderrama, 2015, p.206) “Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba”

Una vez desarrollado el trabajo, se pasa a realizar el cuestionario del cual tendrá que ser válido y de ese modo la investigación será confiable y darle un veredicto al trabajo.

La validez del instrumento de la presente investigación, fue realizada por tres jueces expertos en materia en estudio, docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

- Dra. Rey Córdova, Nérida.
- Mg. Rosales Dominguez, Ediht.
- Dr. Costilla Casaico, Pedro.

Los cuales después de revisar, dieron su aprobación firmando el formato de la matriz de validación.

2.7.4. Confiabilidad

Se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida de un instrumento de medición.

Según Valderrama (2015), “Para valorar la confiabilidad o la uniformidad de las interrogantes, es usual utilizar el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente posee valoraciones entre 0 y 1, donde 0 representa confiabilidad nula, y 1 denota confiabilidad total” (p.218).

Tabla 2 *Coefficientes de Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3 *estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	28

Los resultados estadísticos de fiabilidad en SPSS, demuestra que el instrumento es confiable, ya que se obtuvo un valor de 0,853; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de las preguntas cuestionadas es considerado alto.

Análisis de la relación significativa

Tabla 4 Rangos de correlación

$r = 1$	Perfecta
$0.8 < r < 0.1$	Muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Alta
$0.4 < r < 0.6$	Moderada
$0.2 < r < 0.4$	Baja
$0 < r < 0.2$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Fuente: Elaboración propia

2.8. Métodos de análisis de datos

En el presente método estadístico, la recolección de datos se llevó a cabo por medio de la aplicación del cuestionario, siendo estos datos procesados y analizados por el programa estadístico SPSS versión 23.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010):

El estudio cuantitativo de las cifras se realiza a cabo por procesador. Ya casi ninguna persona lo hace de configuración antigua ni ejecutando fórmulas, en específico si hay un volumen cuantioso de datos. El proceso de análisis de los datos se ejecuta sobre la matriz de datos ejecutando un programa computacional (p. 278).

2.9. Aspectos éticos

En el presente proyecto de investigación se establecieron normas académicas por las cuales se guio la redacción y el formato de la investigación, también se mantuvo con estricta seriedad y responsabilidad la información que se recolecto, así como se respetó la información que se obtuvo, se empleó solo con fines académicos.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Coaching

Tabla 5 *Distribución de frecuencia de la variable coaching*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	2	5,0	5,0
Válido	Malo	10	25,0	30,0
	Regular	28	70,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente:

Software Spss v.23

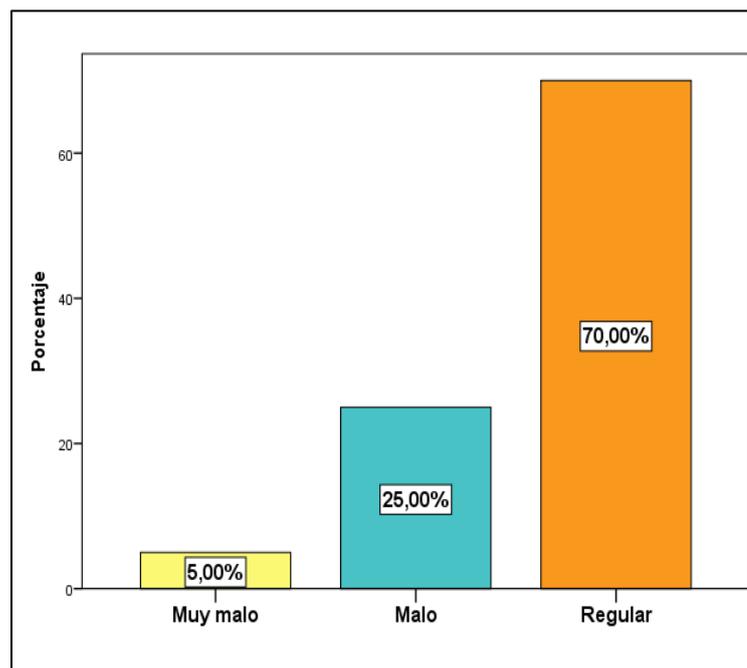


Figura 1 Diagrama de barras de Coaching

Interpretación:

Del total de clientes de la empresa GDS encuestados el 70% indica que el coaching se ubica en el nivel regular, el 25% comenta que está en un nivel malo y solo el 5% manifiesta que se ubica en el nivel muy malo.

Tabla 6 *Distribución de frecuencia de la dimensión liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	27,5	27,5
	Regular	28	70,0	97,5
	Bueno	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Software Spss v.23

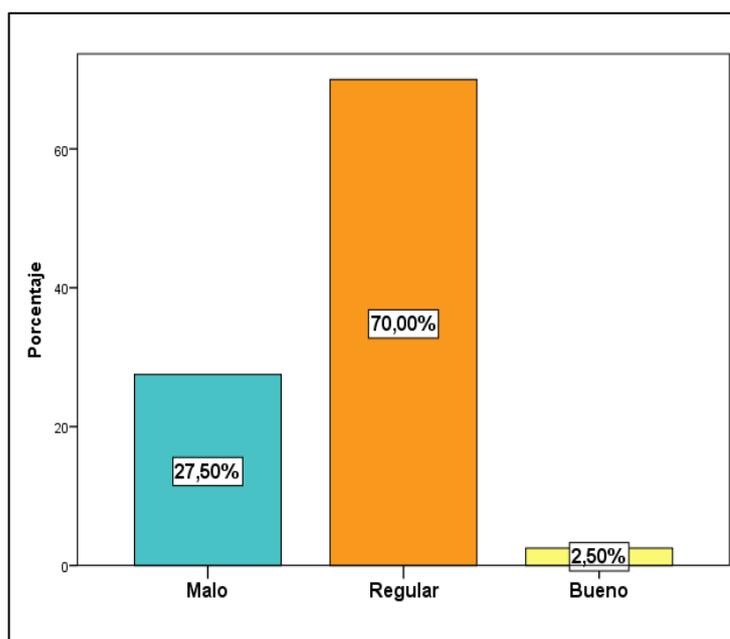


Figura 2 Diagrama de barras de liderazgo

Interpretación:

Del total de clientes encuestados el 70% manifiesta que la dimensión liderazgo se encuentra en un nivel regular, asimismo el 27,50% comenta que se ubica en el nivel malo y solo el 2,50% indica que está en el nivel bueno.

Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	10,0	10,0
	Malo	9	22,5	32,5
	Regular	27	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

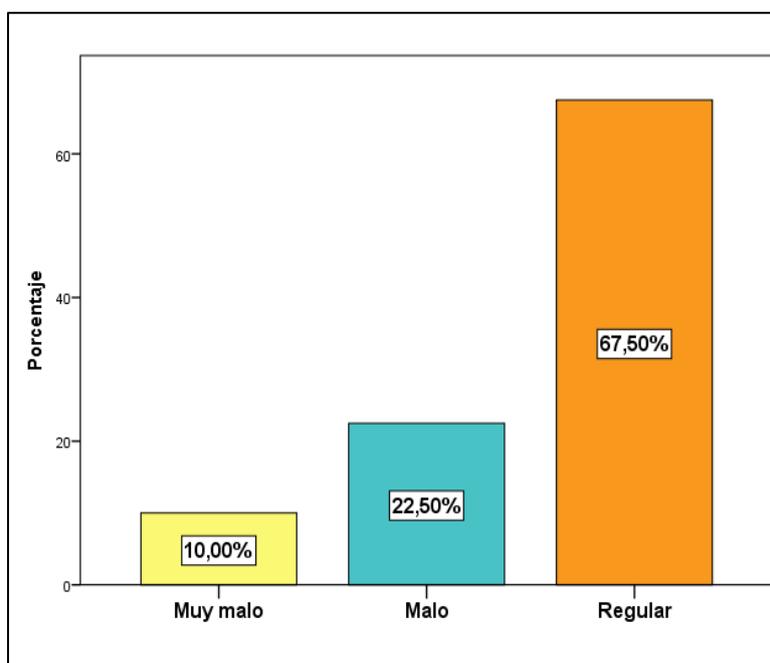


Figura 3 Diagrama de barras de habilidades

Interpretación:

De acuerdo con los encuestados de la empresa GDS, el 67,50% comenta que la dimensión habilidades se ubica en el nivel regular, además el 22,50% precisa que se encuentra en el nivel malo y solo el 10% manifiesta que está en el nivel muy malo.

Tabla 8 *Distribución de frecuencia de la dimensión aprendizaje*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	10,0	10,0	10,0
Válido Regular	36	90,0	90,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

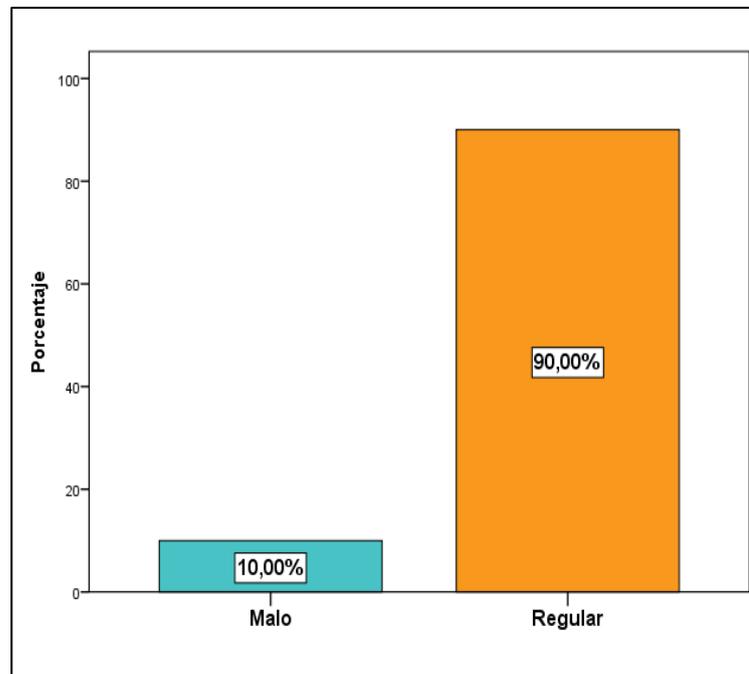


Figura 4 Diagrama de barras de aprendizaje

Interpretación:

Del total de clientes encuestados el 90% precisa que la dimensión aprendizaje se ubica en el nivel regular y el resto que corresponde al 10% comenta que el aprendizaje se encuentra en el nivel malo.

Calidad de servicio

Tabla 9 *Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Malo	13	32,5	32,5	32,5
Regular	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

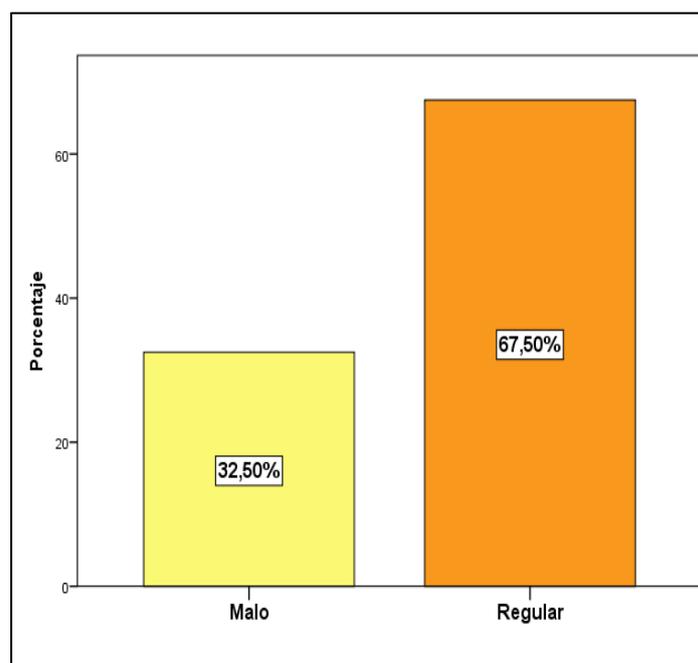


Figura 5 Diagrama de barras de calidad de servicio

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta hecha a los clientes de la empresa GDS, el 67,50% comenta que la variable calidad de servicio se ubica en el nivel regular, por otro lado el 32,50% precisa que se encuentra en el nivel malo.

Tabla 10 *Distribución de frecuencia de la dimensión evidencias específicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	30,0	30,0	30,0
Válido Regular	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

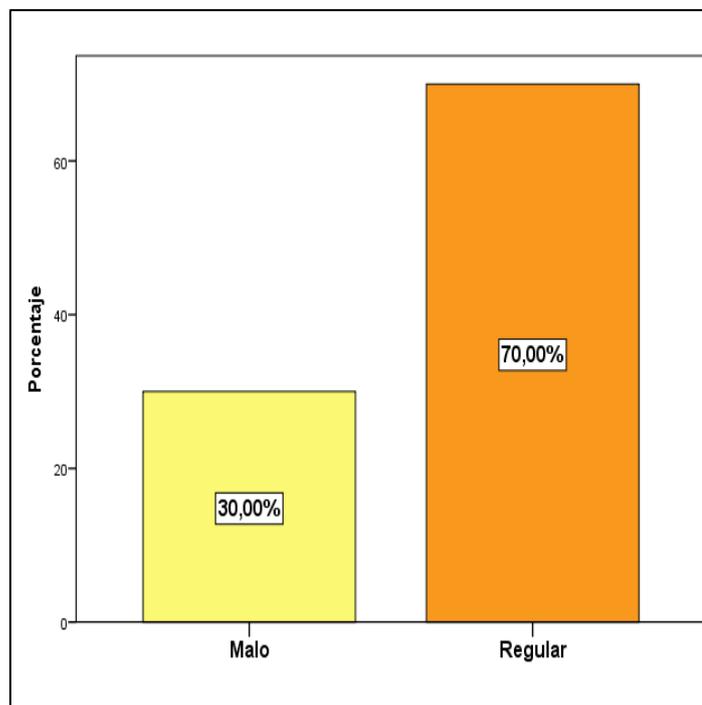


Figura 6 Diagrama de barras de evidencias específicas

Interpretación:

A partir de los resultados de la encuesta, el 70% de los clientes indican que la dimensión evidencias específicas se encuentra en el nivel regular, por otro lado el 30% manifiesta que esta se ubica en el nivel malo.

Tabla 11 *Distribución de frecuencia de la dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	40,0	40,0	40,0
Válido Regular	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente:

Software Spss v.23

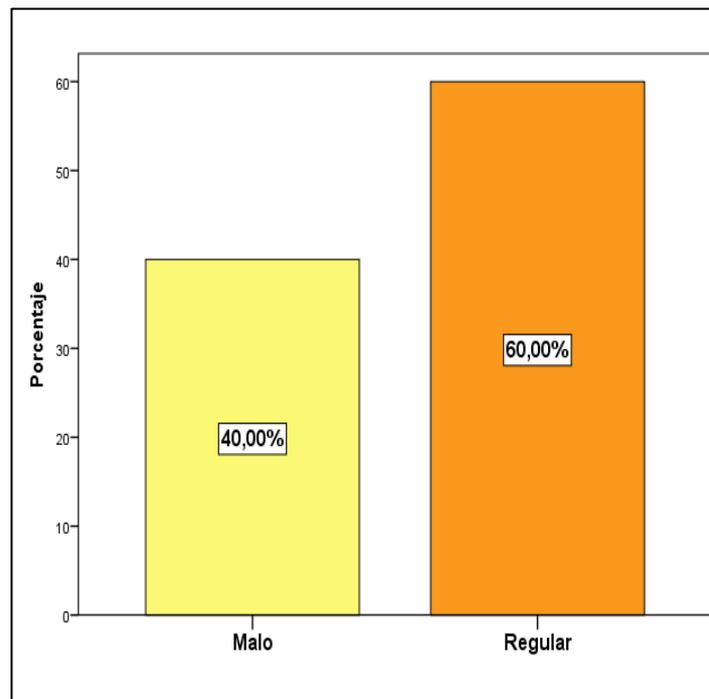


Figura 7 Diagrama de barras de empatía

Interpretación:

Del total de clientes encuestados de la empresa GDS, el 60% comenta que la dimensión empatía solo se ubica en el nivel regular y que el 40% manifiesta que la empatía tiene un nivel malo por quien le atiende.

Tabla 12 *Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	2	5,0	5,0
Válido	Malo	10	25,0	30,0
	Regular	28	70,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

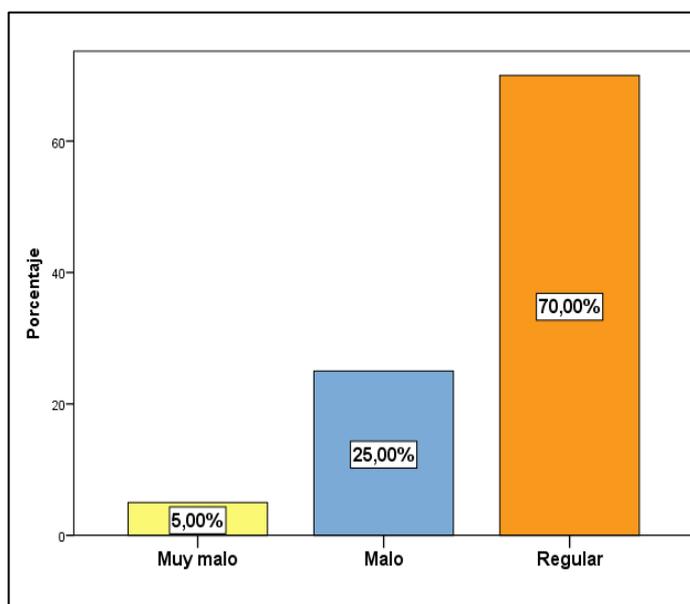


Figura 8 Diagrama de barras capacidad de respuesta

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 70% de los clientes encuestados manifiesta que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en el nivel regular, el 25% precisa que está a un nivel malo y tan solo el 5% indica que la capacidad de respuesta se ubica en el nivel muy malo.

Tabla 13 *Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	7	17,5	17,5
	Malo	6	15,0	32,5
	Regular	27	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

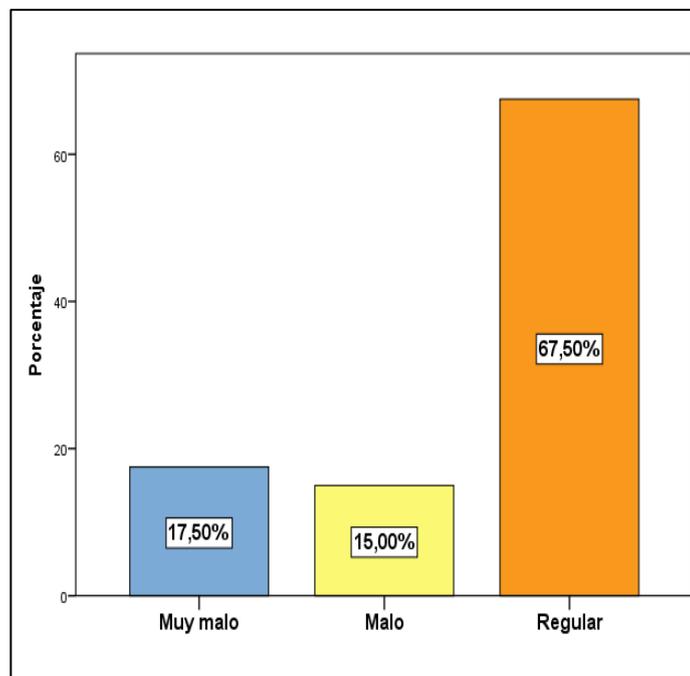


Figura 9 Diagrama de barras fiabilidad

Interpretación

A partir de los resultados de la encuesta el 67,50% comenta que la dimensión fiabilidad se ubica en un nivel regular, asimismo el 17,50% precisa que la fiabilidad está a un nivel muy malo y solo el 15% indica que tiene un nivel malo.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

H1: Existe relación significativa entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 14 Prueba de hipótesis de Coaching y Calidad de servicio

		VAR1_COACHING	VAR2_CALIDADDESERVICIO	
Rho de Spearman	VAR1_COACHING	Coeficiente de correlación	1,000	,850*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	VAR2_CALIDADDESERVICIO	Coeficiente de correlación	,850*	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.	
	N	40	40	

Fuente: Software Spss v.23

Interpretación:

Se observa en la tabla, una correlación de Rho Spearman de 0.850, lo cual indica que tiene una correlación muy alta implicando que hay una relación entre variables, asimismo presenta una sig. Bilateral de $0.003 < 0.05$, es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo así que existe relación de significancia entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Hipótesis específicas 1

H0: No existe relación significativa entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2018.

H1: Existe relación significativa entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 15 Prueba de hipótesis de Coaching y evidencias físicas

		VAR1_COA CHING	DIM4_EVID ENCIAS	
Rho de Spearman	VAR1_COACHI NG	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	DIM4_EVIDENC IAS	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

Fuente:

Software Spss v.23

Interpretación:

Se observa en la tabla, una correlación de Rho Spearman de 0.807, lo cual indica que tiene una correlación muy alta implicando que hay una relación entre variables, del mismo modo que se presenta una sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$, quiere decir que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo así que existe relación de significancia entre el coaching y las evidencias específicas al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Hipótesis específicas 2

H0: No existe relación significativa entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

H1: Existe relación significativa entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 16 Prueba de hipótesis de Coaching y empatía

		VAR1_COA	DIM5_EMP	
		CHING	ATÍA	
Rho de Spearman	VAR1_COACHING	Coefficiente de correlación	1,000	,799
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	DIM5_EMPATÍA	Coefficiente de correlación	,799	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

Fuente: Software Spss v.23

Interpretación:

Se observa en la tabla, una correlación de Rho Spearman de 0.799, lo cual indica que tiene una correlación alta implicando que hay una relación entre variables, asimismo se presenta una sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$, es decir que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe relación de significancia entre el coaching y la empatía al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Hipótesis específicas 3

H0: No existe relación significativa entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

H1: Existe relación significativa entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 17 Prueba de hipótesis de Coaching y capacidad de respuesta

		VAR1_COACHING	DIM6_CAPACIDADDE RESPUESTA
Rho de Spearman		1,000	,810
	VAR1_COACHING	.	,000
		40	40
Rho de Spearman		,810	1,000
	DIM6_CAPACIDADDE RESPUESTA	,000	.
		40	40

Fuente: Software Spss v.23

Interpretación:

Se observa en la tabla, una correlación de Rho Spearman de 0.810, lo cual indica que tiene una correlación muy alta implicando que hay una relación entre variables, asimismo se presenta una sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, es decir que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe relación de significancia entre el coaching y la capacidad de respuesta al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Hipótesis específicas 4

H0: No existe relación significativa entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

H1: Existe relación significativa entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 18 Prueba de hipótesis de Coaching y fiabilidad

			VAR1_COACHING	DIM7_FIABILIDAD
Rho de Spearman	VAR1_COACHING	Coefficiente de correlación	1,000	,852
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N		40	40
	DIM7_FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,852	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		40	40	

Fuente: Software Spss v.23

Interpretación:

Se observa en la tabla, una correlación de Rho Spearman de 0.852, lo cual indica que tiene una correlación muy alta implicando que hay una relación entre variables, asimismo se presenta una sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$, es decir que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe relación de significancia entre el coaching y la fiabilidad al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

A partir de ello la hipótesis general tiene un coeficiente de correlación de Spearman del 0.850 lo que indica que la correlación es muy alta además; el nivel de significancia es de $0.003 < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, obteniendo estos resultados se concluye que existe relación entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018. Estos resultados se sustentan en Farro y Toro (2014) Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos. Luego de observar a los colaboradores se concluyó que no muestran una disponibilidad para desarrollar sus competencias y aptitudes, por otro lado, no hacen escuchar sus opiniones en cuanto a los problemas que se presentan en el trabajo, suelen mostrarse indiferentes a esto. Por lo que la aplicación del Coaching en la empresa TAIWAN MOTOS, trabajo una serie de resultados positivos en los colaboradores, mejorando el nivel de ventas del periodo estudiado. De acuerdo con la investigación se entiende que el coaching tiene una relación con el clima laboral, esto puede afiliarse con la calidad de servicio ya que el buen clima laboral permite brindar una calidad de servicio al cliente y entre ambas parte se conectan.

Para la hipótesis específica 1 tiene un coeficiente de correlación de Spearman del 0.807 lo que indica que la correlación es muy alta además; el nivel de significancia es de $0.001 < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, obteniendo estos resultados se concluye que existe relación entre el coaching y las evidencias específicas al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018. Aquellos resultados se sustentan en León (2016) Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo cristoforo. Cabe mencionar también que el coach debe tener las competencias solicitadas para poder efectuar un coaching con resultados positivos. Por otro lado, se establecieron las tendencias históricas del método de coaching y se pudo estimar que el proceso de este ha venido evolucionando a través del tiempo, consecuencia de los dominios filosóficos y psicológicas y en la realidad se aprecia el relieve de la evolución de aptitudes y habilidades personales y profesionales como una circunstancia significativa dentro del curso de coaching bajo una perspectiva de un liderazgo transformador.

Para la hipótesis específica 2 tiene un coeficiente de correlación de Spearman del 0.799 lo que indica que la correlación es alta además; el nivel de significancia es de $0.001 < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, obteniendo estos resultados se concluye que existe relación entre el coaching y la empatía al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018. Además, Para la hipótesis específica 3 tiene un coeficiente de correlación de Spearman del 0.810 lo que indica que la correlación es muy alta además; el nivel de significancia es de $0.000 < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, obteniendo estos resultados se concluye que existe relación entre el uso del coaching y la capacidad de respuesta al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Estos resultados se sustentan en Villegas (2015) Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015. Se llega a afirmar que la variable independiente de coaching si influye en la Gestión de Talento Humano aumentando en gran manera el rendimiento de los colaboradores y el clima laboral dentro de la organización. Así también, se probó que, la conciencia de cada colaborador apoya en gran manera la gestión del talento humano de la empresa, porque es fundamental para la toma de decisiones como la predisposición que tiene el colaborador para desarrollarse. Es por ello que la empatía se logra su ejecución con la relación que tiene con el coaching además que la capacidad de respuesta se conecta a la misma con la variable coaching.

Por último, en la hipótesis específica 4 tiene un coeficiente de correlación de Spearman del 0.852 lo que indica que la correlación es muy alta además; el nivel de significancia es de $0.001 < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, obteniendo estos resultados se concluye que existe relación entre el coaching y la fiabilidad al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018.

Se sustenta en García y Samanez (2014) Propuesta de un plan de coaching ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la empresa Barrick Misquichilca Pierina hljaraz, 2014. El plan propuesto por el estudio, obtuvo una excelente calificación por parte de los expertos que evaluaron con objetividad, suficiencia, condiciones económicas, entre otros criterios. Así también, las personas que fueron entrevistadas y encuestadas, se mostraron a favor de la aplicación del plan de coaching para aumentar el desempeño de los colaboradores.

V. CONCLUSION

Conclusiones

- Se concluye que existe relación entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018, puesto que la correlación de Rho de Spearman es de 0.850, donde la correlación es muy alta, y la sig. Bilateral de $0.003 < 0.05$.
- Se concluye que existe relación entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018, ya que la correlación de Rho de Spearman es de 0.807, donde la correlación es muy alta, y la sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$,
- Se concluye que existe relación entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018, puesto que la correlación de Rho de Spearman es de 0.799, del cual correlación es alta, y la sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$,
- Se concluye que existe relación entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018, por el cual la correlación de Rho de Spearman es de 0.810, esto quiere decir que la correlación es muy alta, y la sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$,
- Se concluye que existe relación entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C. San Miguel, 2018, donde la correlación de Rho de Spearman es de 0.852, esto quiere decir que la correlación es muy alta, y la sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$,

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

- Se recomienda implantar el coaching en la empresa GDS ya que mediante ello el personal podrá brindar una calidad de servicio, asimismo corresponde al bienestar del cliente.
- Se recomienda que con el coaching el personal identifica las evidencias específicas del servicio y logra que el personal mantenga el nivel de la satisfacción del usuario.
- Se recomienda que al usar el coaching el personal logra una empatía adecuada con respecto al servicio que brinda, asimismo el cliente sentirá la confianza necesaria del producto.
- Se recomienda que al usar el coaching la capacidad de respuesta es eficaz, ya que mantiene y mejora el servicio brindado, asimismo conlleva que el cliente sienta que se pasó el nivel de sus expectativas.
- Se recomienda el coaching ya que con ello la fiabilidad por parte del cliente se mantendrá o de alguna manera aumentará esos índices, ya que este método sostiene el que cliente se mantenga fiable con el producto a brindar.

VII. REFERENCIAS

- Armijos (2017). *Coaching educativo para potenciar la motivación intrínseca hacia el aprendizaje en los estudiantes de noveno año de EGB carpintería y mecánica industrial de los talleres escuela san patricio, durante el periodo marzo- julio 2016*. Tesis (Psicólogo) Disponible en <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13501>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ªed.) Colombia: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cifuentes (2012). *Mejoramiento del sistema de gestión de calidad enfocado en la norma ISO 9001-2008 para incrementar la competitividad de la empresa SAS ocupacional*. Tesis (Ingeniero) Disponible en <http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/handle/10819/1820>
- Dutka, A., & Mazia, A. S. (1998). *Manual de American Marketing Association (AMA) para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica S.A.
- Editorial Vértice (2015). *Habilidades directivas*. Publicaciones vértice.
- Editorial Vértice (2008). *Calidad en el servicio al cliente*. España
- El mundo (2017). *El coaching ¿terapia para gente sana?* Recuperado de <http://www.elmundo.es/television/2016/11/10/57e81331468aeb7c068b45bd.html>
- Farro y Toro (2014). *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwán motos" en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Tesis (Licenciatura) Disponible en <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/629>
- Fernández, R (2008). *Liderazgo y coaching*. Libros en red. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Tobp0KbKOWAC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Fontalvo, T y Vergara, J. (2000). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Universidad de Málaga.

- García y Samanez (2014). *Propuesta de un plan de coaching ejecutivo para mejorar el desempeño del trabajador en el área de mantenimiento de la empresa barrick mlsquichllca Pierina hjaraz, 2014.* Tesis (Licenciatura) Disponible en <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1028>
- Grasso (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. España: Editorial Brujas.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Gestión (2015). *Demanda de coaching está en aumento por dificultades en la economía y estrés de ejecutivos*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/demanda-coaching-esta-aumento-dificultades-economia-y-estres-ejecutivos-2132279>
- Gestión (2016). *Coaching empresarial: una herramienta clave para sus empleados*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/coaching-empresarial-herramienta-clave-sus-empleados-2168205>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *Marketing de Servicios*. México: Cengagel Learning.
- León (2016). *Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo cristoforo– región norte 2016*. Tesis (Maestría) Disponible <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2408>
- Liderazgo y mercado (2015). *Dinámicas de grupo*. Recuperado de <http://www.gestionparticipativa.coop/portal/images/doc/LIDERAZGOMERCADEO.pdf>
- Maldonado (2016). *El coaching como herramienta de desarrollo personal en mujeres entre 25 y 30 años que viven en contextos de violencia familiar*. Tesis (Psicología) Disponible en <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/12530>
- Prats, D. P. (2005). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Madrid, España: AENOR.

- Maldonado (2016). *El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A.* Tesis (Psicólogo) Disponible <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7852>
- Ministerio de educación (2000). *Habilidades sociales en el círculo.*
- National Minority AIDS Council (2015). *Desarrollo de liderazgo.* Recuperado de <https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>
- Obreque y Cubillos (2012). *Construcción y validación de un instrumento de evaluación de habilidades de coaching aplicado a profesionales del coaching.* Tesis (Psicología) Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/116728>
- Ortego, et al. (2016). *Habilidades sociales.* Recuperado de https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf
- Payeras (2010). *Coaching y liderazgo: para directivos interesados en incrementar sus resultados.*
- Riveros (2016). *Estrategia y programa de coaching para la mejora de la calidad educativa en una institución educativa de Arequipa 2015.* Tesis (Licenciatura) Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2781>
- Román, M. (2008). *Liderazgo y coaching.* España: Ediciones Libros En Red
- Schunk, H. (1997). *Teorías del aprendizaje.* México: UNANM.
- Villegas (2015). *Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda.* Miraflores 2015. Tesis (Licenciatura) Disponible <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/149>
- Velazco, J. (2010). *Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión.* Madrid: ediciones pirámide.
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: Editorial San Marcos

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumentos

N.º	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALAS				
		DE CALIFICACIÓN				
variable 1: Coaching						
Liderazgo		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
1	¿Conoce usted a las personas con la que trabaja y la atribución grupal de la empresa GDS del Perú S.A.C.?					
2	¿En qué área considera usted que se ha desenvuelto mejor en la empresa GDS del Perú S.A.C.?					
3	¿Consideras a las capacidades de un líder como evidencia de algún estatus la empresa GDS del Perú S.A.C. ?					
4	¿Considera usted que un líder ejerce influencia en la empresa GDS del Perú S.A.C?					
Habilidades		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
5	¿Considera usted poner a un lado lo que está haciendo y presta atención cuando está conversando con algún cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C?					
6	¿Considera usted que el comportamiento social se basa en un solo tema y un aspecto particular a la hora de preguntar en la empresa GDS del Perú S.A.C?					
7	¿Considera usted que se involucra a los empleados en el análisis de los problemas de la empresa GDS del Perú S.A.C?					
8	¿Respeto lo que es cada empelado y le brinda la posibilidad de contribuir al trabajo?					
Aprendizaje		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
9	¿Cuándo fue la última vez que te interesaste por una experiencia de aprendizaje en la empresa GDS del Perú S.A.C?					
10	¿Ante la posible adquisición de una nueva técnica, preferiría usted de disponer de instrucciones escritas en la empresa GDS del Perú S.A.C?					
11	¿Considera usted que, ante un área nueva de aprendizaje, suele considerarla emocionante desafío, o algo a lo que debe enfrentarse en la empresa GDS del Perú S.A.C?					

12	¿Cuál considera usted que es su necesidad actual más importante en relación con el aprendizaje en la empresa GDS del Perú S.A.C?					
variable 2: Calidad del Servicio						
Evidencias Específicas		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
13	¿Considera usted que la empresa GDS del Perú S.A.C tiene excelentes equipos apariencia moderna?					
14	¿Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C son excelentes y visualmente atractivas?					
15	¿Considera usted que los empleados la empresa GDS del Perú S.A.C tienen una apariencia pulcra?					
16	¿Considera usted que la empresa GDS del Perú S.A.C ha solucionado satisfactoriamente las demandas de sus clientes?					
Indicador Empatía		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
17	¿Considera usted a los clientes de la empresa GDS del Perú S.A.C sienten el compromiso que se tiene con ellos?					
18	¿Considera usted que cuando recibo la adecuada comunicación en la empresa GDS del Perú S.A.C, no necesito volver una segunda vez por causas?					
19	¿Considera usted que la empresa GDS del Perú S.A.C trata a sus clientes Cortez y amablemente?					
20	¿Considera usted que los profesionales de la empresa GDS del Perú S.A.C ofrecen la calidad adecuada del producto?					
Capacidad de Respuesta		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
21	¿Considera usted que cuando el cliente tiene un problema la empresa GDS del Perú S.A.C muestra un sincero interés en asistirlo y brindarle una solución?					
22	¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema la empresa GDS del Perú S.A.C muestra habilidades para solucionarlo?					
23	¿Considera usted que la empresa GDS del Perú S.A.C transmite seguridad a sus clientes?					
24	¿Considera usted que la empresa GDS del Perú S.A.C concluye el servicio en el tiempo prometido?					
Fiabilidad		1. Muy Malo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy Bueno
25	¿Considera usted que los profesionales de la empresa GDS del Perú S.A.C ejecutan de buena forma sus tareas, son competentes?					
26	¿Considera usted que en la empresa GDS del Perú S.A.C se cumplen los plazos determinados para la atención de cada cliente?					

27	¿Considera usted que los empleados de la empresa GDS del Perú S.A.C nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?					
28	¿Considera usted que en la a empresa GDS del Perú S.A.C se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios?					

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

AUTOR: Paul Cerdán					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017?	Determinar la relación entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Existe relación significativa entre el coaching y la calidad de servicio al cliente de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Coaching	Liderazgo	Atribución grupal Capacidad Estatus Influencia
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Habilidades	Comportamiento social Reforzamiento Habilidades Interpersonales Experimentar
¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017?	Determinar la relación entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Existe relación significativa entre el coaching y las evidencias físicas de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.		Aprendizaje	Conducta Nuevas acciones Conocimientos Expresiones
¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017?	Determinar la relación entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Existe relación significativa entre el coaching y la empatía de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Calidad de Servicio	Evidencias Físicas	Instalación física Apariencia del personal Accesibilidad Calidad del Producto
¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017?	Determinar la relación entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Existe relación significativa entre el coaching y la capacidad de respuesta de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.		Empatía	Compromiso con el cliente Grado de comunicación Cortesía y amabilidad Dedicación de tiempo
¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017?	Determinar la relación entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.	Existe relación significativa entre el coaching y la fiabilidad de la empresa GDS del Perú S.A.C en San Miguel, año 2017.		Capacidad de respuesta	Disposición Habilidad Seguridad Confiabilidad
				Fiabilidad	Garantía Eficiencia Tiempo establecido Cuidado

